

Ankenævnets Journal nr.: 2022-0831 – Restaurantbesøg – no show gebyr

Sagsfremstilling:

Klager havde den 16. juli 2022 bestilt et middagsarrangement for oprindeligt 21 personer på indklages restaurant, som skulle afholdes 24. september 2022.

Klager oplyser, at han i forbindelse med bookingen blev oplyst følgende om indklagedes afbestillingsbetingelser:

No-show gebyr: DKK 10.000,00*

*Reservationen kan frit afbestilles op til
24 timer før reservationens start.

Derefter er der ingen fortrydelsesret og

er berettiget til at trække et
gebyr ved udeblivelse

Den 14. september 2022 anmodede klager pr. mail indklagede om at bekræfte reservationen. Klager oplyste samtidigt, at antallet af gæster kunne variere med to.

Indklagede bekræftede reservationen senere samme dag.

Dagen efter, den 15. september 2022 skrev klager til indklagede og oplyste, at der var ændringer i reservationen, og at de nu kun forventede at blive 17 personer plus/minus én. Indklagede kvitterede for modtagelsen kort efter samme dag med en mail, som kort angav: "Modtaget! :-)"

På dagen, hvor arrangementet skulle afholdes, var der kun 14 deltagere, da flere af deltagerne af private årsager havde måtte melde fra på dagen, hvilket blev meddelt til indklagede ved ankomsten.

Da arrangementet skulle afregnes blev selskabet opkrævet for 17 kuverter, og betalte i alt 10.875,00 kr. for arrangementet.

Klager oplyser, at han efterfølgende reklamerede skriftligt over dette, via mail, og efterfølgende modtog et mailsvar fra indklagede hvoraf det fremgik:

Hej Jeg medsender de betingelser i har godkendt. Man kan ikke booke til 17 og kun komme 14 uden beregning. Sådan fungerer det ikke. I fik dog fernet branca og ølbong på huset. Og så har vi kun taget betaling for 15 fribar og ikke de 17 i havde booket til. Mvh

Parterne har ikke oplyst om yderligere dialog, inden sagen blev indbragt for Ankenævnet.

Indklagede har i sit svarskrift oplyst, at selskabet mødte op ca. en halv time før åbningstid, hvor arrangementet skulle starte, og i den forbindelse blev oplyst, at der kun ville komme 14 personer, hvortil indklagede svarede "ok". Selskabet fik serveret drikkevarer udenfor i ventetiden frem til åbning.

Indklagede oplyser videre, at da klager modtog sin regning fremgik det, at der var opkrævet for 17 kuverter, hvilket klager ikke havde indvendinger til på aftenen. Det var første senere, at klager gjorde opmærksom på sine indsigelser til opkrævningen.

Det er indklagedes opfattelse, at de generelt er meget fleksible omkring ændringer i reservationer, men at de ikke accepterer at der kommer færre end aftalt, da det optager pladser for andre betalende gæster, eksempelvis folk der har meldt sig på venteliste.

Indklagede har sammen med svarskriftet fremlagt en kopi af klagers booking, samt et eksempel på de betingelser klager har accepteret sammen med bestillingen, som indklagede efterfølgende har indhentet på sin hjemmeside. Det fremgår blandt andet af disse betingelser:

Sted

Type

Forespørgsel for over 9 personer

Antal gæster

17 personer

Dato og tid

12. oktober 2022 kl. 17:30

Din booking er IKKE gældende før du er blevet kontaktet af restauranten og fået den bekræftet

Jeg bekræfter at have læst og accepteret følgende:

For reservationer for 9 personer eller derover, har vi nogle betingelser og forholdsregler som skal læses, forstås og accepteres inden reservationen kan foretages.

Antal og annullering

Gæsten kan annullere sin reservation gebyrfrit senest 5 dage før arrangementet. Fra 5 til 2 dage inden arrangementets start, vil der blive opkrævet 50% af minimumsbeløbet af de gæster der udebliver. Ved frafald af gæster 24 timer før arrangementet, vil der blive opkrævet fuldt beløb for hele arrangementet.

Jeg er indforstået med at bookingen kan afbestilles op til 24 timer inden reservationen

Ja tak, til e-mails med tilbud og nyheder fra Guld Kroen

① Et kreditkort skal tilføjes som sikkerhed for bookingen og et gebyr trækkes ved udeblivelse eller for sen afbestilling.

Fortsæt

Klager har over for Ankenævnet, i en kommentar til indklagedes svarskrift, bemærket, at de fysisk havde opsøgt indklagede den 16. juli 2022 for at høre ind til reservationen og størrelsen af indklagedes totale udeblivelsesgebyr. Klager oplyser, at de ved den lejlighed fik at vide, at det skulle de blot acceptere når de foretog reservationen, men i øvrigt se bort fra, hvis de som forventet mødte frem på dagen.

Årsagen til, at klager ikke reklamerede straks på aftenen var, at selskabet meget hurtigt skulle forlade restauranten for at gøre plads til næste servering. Slutteligt betvivler klager at der er et reelt hensyn at tage til optagede pladser i forbindelse med udeblivelsen, da pladsen var meget trang, og det efter klagers vurdering under alle omstændigheder ikke havde været muligt, at få flere personer ind i restauranten.

Klagers bemærkninger:

Klager har til støtte for sit krav gjort gældende, at han alene mener at have accepteret at betale no-show gebyr ved udeblivelse uden forudgående meddelelse til indklagede.

Supplerende har klager gjort gældende, at indklagede ikke har lidt noget tab, da det efter klagers vurdering under alle omstændigheder ikke havde været muligt, at skabe plads til flere gæster i restauranten.

Klagers krav:

Delvis refusion af det betalte beløb.

Indklagedes bemærkninger:

Til støtte for sit frifindelseskrav har indklagede gjort gældende, at opkrævning er sket i overensstemmelse med de vilkår, der var aftalt mellem parterne.

Indklagedes afbestillingsbetingelser er begrundet i et sagligt hensyn til at beskytte indklagedes omsætning, da det ikke er muligt at foretage dækningssalg med så kort varsel.

Indklagedes krav:

Frifindelse.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at klagers selskab ved ankomst - og uden forudgående meddelelse til indklagede - var 3 personer færre end aftalt, hvilket udgør et delvist "no-show".

Det fremgår af indklages betingelser, som er vedtaget mellem parterne, at der ved frafald af gæster senere end 24 timer før arrangementet, vil blive opkrævet fuldt beløb for hele arrangementet.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at forstå betingelserne på den måde, at de alene finder anvendelse, hvis hele selskabet udebliver, og ikke ved delvist "no-show".

Nævnet bemærker, at det samme resultat vil følge af branchekutyme.

Afgørelse af 2. februar 2023